

# 职业规范细节决定服务感受

## 【课程背景】

职场人士往往都是通过人际交往过程中的种种细节，传递个人在职场中的素养与能力，也是体现公司文化和实力的核心，人际交往中感受诚意最直接的传播者和体验者。当下有很多企业越来越重视公司人员素养的培育了，而这也成为公司考核员工综合能力必不可少的一门学科，千千礼仪师资学院的讲师团队，通过十年多的专业研究和实战指导，成功验证了诚意并非是形式上的，而要通过不可计数浩瀚的细节去诠释，如何通过细节传递诚意，让职业化更具人性化，更能有效的帮助企业做强做大。

## 【课程收益】

通过学习和运用本课程中的知识，在职场中更自信，乐观，淡定，从容，灵活，专业的处理工作中的问题。

## 【课程时长】 6 课时

## 【课程大纲】

### 模块一 职业化素养的有效呈现

- 品德、态度、能力、素养

### 模块二 看得见的魅力三步曲

#### 一、我与衣服的关系

- 衣服与哪些因素有关？
- 服装搭配的核心要素
- 场合的应用

#### 二、仪容仪表美

- 男士&女士的仪容仪表美：

发型要求与禁忌

手的要求与禁忌

首饰的选择与佩戴的要求与禁忌

制服的穿着规范与标准

鞋、袜的搭配要求

- 完美的服务表情

### 三、日常妆操作：基础三步曲

第1步、底妆：粉底+腮红

第2步、眉：眉色+眉型

第3步、唇：色+质地

### 模块三、商务交往中举手投足的应用

- 手位礼仪与应用
- 引领礼仪与应用
- 站姿礼仪与禁忌
- 坐姿礼仪与禁忌
- 走姿礼仪与禁忌
- 蹲姿礼仪与禁忌
- 递接物品的礼仪

### 模块四、拜访与商务会面的礼仪细节与应用

- 守时的意义
- 诚信的礼仪
- 称呼的艺术
- 手机礼仪与管理
- 短信/微信礼仪
- 握手礼仪与应用
- 名片礼仪与禁忌
- 电梯礼仪与应用
- 楼梯礼仪与禁忌
- 乘车礼仪与禁忌

## 模块五、商务沟通艺术

- 看见你，听见你，接受你，接纳你
- 沟通目的是什么？
- 什么是有效的沟通？
- 不同性格的人如何有效的沟通
- 职场中的合作成就来自哪里
- 客户服务的标准语言

声音的传递

服务常用语

有温度的表达